



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime  
Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Arque Achapuma, Roberto (ORCID: 0000-0003-1335-5233)

**ASESOR:**

Mgtr. Crispín Romme, Lizando (ORCID: 0000-0003-1091-225X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo al divino Dios, porque me permitió adquirir todas las ciencias para ser profesional competitivo.

A mis familiares: hija, esposa, madre y mis hermanos, por su comprensión y acompañamiento en todas las etapas de mi vida profesional, para alcanzar mis objetivos.

A todas las personas que con su apoyo colaboraron para alcanzar esta meta.

**Agradecimiento:**

A Dios por exaltar con su ciencia. A la Universidad que me dio la circunstancia de pasar por sus aulas cursando más en mi desarrollo profesional.

A todo el personal del Centro de Salud Jaime Zubieta por haber participado en la recolección de información, que me permitió hacer posible la presente investigación y poder llegar a esta nueva etapa de realizarme profesionalmente.

## Índice de contenidos

	Pág
	ii
<b>Dedicatoria</b>	
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Página del jurado</b>	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	v
<b>Índice</b>	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	ix
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II.MARCO TEÓRICO</b>	
<b>III. MÉTODOLOGÍA</b>	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Variables y su operacionalización	29
3.3. Población, muestra, criterios de selección	30
3.4. Técnicas para la recolección de la información	31
3.5. Validez y fiabilidad de los instrumentos de investigación	32
3.6. Procedimiento	32
3.7. Métodos de análisis y de procesamiento de datos	33
3.8. Aspectos éticos	33
<b>IV. RESULTADOS</b>	34
<b>V. DISCUSIÓN</b>	49
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	51
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	52
<b>REFERENCIAS</b>	53
<b>ANEXOS</b>	58

## Índice de Tablas

Tabla 1	Participación de frecuencia Clima organizacional	30
Tabla 2	Participación de frecuencia estrés laboral	75
Tabla 3	Significancia y conexión clima organizacional y estrés laboral	75
Tabla 4	Significancia y conexión clima organizacional y estrés laboral	75
Tabla 5	Significancia y conexión conflicto y cooperación y estrés laboral	35
Tabla 6	Significancia y conexión estructura y estrés laboral	35
Tabla 7	Significancia y conexión identidad y estrés laboral	36
Tabla 8	Significancia y conexión innovación y estrés laboral	37
Tabla 9	Significancia y conexión motivación y estrés laboral	37
Tabla 10	Significancia y conexión liderazgo y estrés laboral	38
Tabla 11	Significancia y conexión remuneración y estrés laboral	39
Tabla 12	Significancia y conexión toma de decisiones y estrés laboral	39
Tabla 13	Significancia y conexión recompensa y estrés laboral	40
Tabla 14	Significancia y conexión confort y estrés laboral	40

## **Lista de Figuras**

Figura 1	Participación porcentual clima organizacional del personal C. S. Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho – 2018	34
Figura 2	Participación porcentual estrés laboral	35

## **Resumen**

El Objetivo del estudio fue Establecer la conexión entre clima organizacional y estrés laboral personal del Centro de Salud Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho – 2018”. El Tipo de investigación fue no experimental, descriptivo, prospectivo, transversal y el nivel de investigación relacional con enfoque cuantitativo. La población que participó del estudio fueron 107 trabajadores, siendo el tamaño de muestra 84 trabajadores del personal del CS JZSJL. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson y el cuestionario de clima organizacional del MINSA. Los resultados encontrados, respecto al clima organizacional fue nivel medio en 71,4% bajo en 28,6%; referente al estrés laboral tuvieron un nivel medio en 45,2% y bajo en 9, 5%. Conclusiones existe relación significativa ( $p=0,05$ ) entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud.

Palabras Clave: Clima organizacional, estrés laboral, desempeño laboral.

## **Abstract**

The objective of the study was "To establish the connection between organizational climate and personal work stress of the Jaime Zubieta Health Center, San Juan de Lurigancho – 2018".

The Type of research was non-experimental, descriptive, prospective, transversal and the level of relational research with a quantitative approach. The Type of research was non-experimental, descriptive, prospective, population that participated in the study were 107 workers, the sample size being 84 workers of the CS JZSJL staff. The instruments used were the Maslach and Jackson Work Stress Inventory and the MINSA Organizational Climate Questionnaire. The results found, compared to the organizational climate was average level at 71.4% low at 28.6%; compared to work stress had an average level of 45.2% and low at 9.5%. Conclusions There is a significant relationship ( $p=0.05$ ) between the organizational climate and the work stress of Health Center staff.

Keywords: Organizational climate, work stress, job performance.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los especialistas de la Organización Mundial de la Salud (OMS-1946), afirmaron sobre la salud es el de bienestar físico, psíquico, general y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades. Esto comprende a un individuo sano que posee la competencia de producir, realizar faenas. Asimismo, hay una conexión entre el individuo con el contexto de trabajo que modifica su comportamiento, práctica y conducta caracterizado con su labor de oficina laboral en el sector salud. Es común encontrar causas que provocan estrés profesional en los trabajadores del Centro de Salud (CS) en instituciones del sector salud. Entre las causas mas notorias es falta de clima laboral, una excesivo trabajo, sobre carga de funciones y responsabilidad, falta de compañerismo- liderazgo, jefatura, nivel de jerarquía, entre otros. En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), tiene el programa de Salud mental, que previene alteraciones y/o anomalías que impactan el nivel psíquico de todo individuo; así también los establecimientos privados que brindan tratamientos para tensión y el comportamiento (Llosa, 1999).

La Organización No Gubernamental (ONG) Remando.com (2009), de un total de 4000 servidores encuestados peruanos, 78% manifestó haber adquirido alguna vez tensión profesional, debido al exceso de labor, las concentraciones y compromisos. Los trabajadores en el sector salud en su ocupación se exponen a máximo estrés en su labor, como resultado del continuo contacto con la dolencia, el desgarramiento y el fallecimiento de los pacientes, cumplir horas extenuantes, turnos rotativos y días festivos. Por otro lado, la actualización deficiente para afrontar dificultades emocionales de pacientes y acompañantes, la sobrecarga laboral y la carencia de experticia en informes científicos.

La falta de especialistas, el cansancio, las urgencias de atención por el sistema de turnos o labor en más de un CS, sueldos bajos, turnos rotativos que perjudican la continuidad familiar y en tal sentido el profesional necesita varios esfuerzos para coincidir actividades con la vida familiar. Al interactuar con los trabajadores del CS Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho (JZSJL), es

corriente escuchar oraciones como “estoy aburrido(a)”, “tengo mucha recarga laboral”, “tengo dolor de cabeza”, “no me alcanza el tiempo para nada”, “no dedico tiempo a mi persona”, “me siento cansado”, “siento que no valoran mi dedicación”, “el salario me queda chico”, entre otras frases del trabajador; evidenciándose que los diversos aspectos a los que están sujetos acrecientan motivos de cansancio, aburrimiento, malhumor, migrañas, angustia, desmotivación, desesperación de funciones profesionales, irritabilidad, estrés y un proceso de síntomas que realizan hacia la presencia de irritabilidad y desorganización que impactan el bienestar físico y psíquico del trabajador de la salud. Por otro lado, todo ello impacta en la calidad de atención por parte del personal de salud; provocando una percepción inadecuada y mala imagen institucional ante la comunidad. Por todo lo planteado, el estudio busca establecer la conexión entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal del CS JZSJL, 2018.

Por todo lo expuesto, realicé la siguiente formulación del problema general: ¿Qué conexión hay entre clima organizacional y el estrés laboral del personal del Centro de Salud Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho - 2018?.

Los problemas específicos fueron: ¿Qué conexión hay entre comunicación organizacional y estrés laboral? ¿Qué conexión hay entre conflicto y cooperación y estrés laboral? ¿Qué conexión hay entre estructura y estrés laboral? ¿Qué conexión hay entre identidad y estrés laboral? ¿Qué conexión hay entre innovación y estrés laboral? (6) ¿Qué conexión hay entre motivación y estrés laboral? (7) ¿Qué conexión hay entre liderazgo y estrés laboral? (8) ¿Qué conexión hay entre remuneración y estrés laboral? ¿Qué conexión hay entre toma de decisiones y estrés laboral? (10) ¿Qué conexión hay entre recompensa y estrés laboral? ¿Qué conexión hay entre confort y estrés laboral?.

La justificación de la investigación: según la Organización Internacional Del Trabajo, informaron que los países del primer mundo, 1 de cada 10 colaboradores padecen depresión, angustia o estrés profesional, lo que indica imperantes hallazgos sociales y económicos (OIT, 2000); ello aplicaría que 10% de las personas económicamente activas es impactada en su salud psíquica. se justifica teóricamente. La tesis coadyuva a la información del proceso profesional

que daña el bienestar psíquico del ámbito profesional, para intervenir preventivamente. Es menester tomar conocimiento que los empleados de las instituciones están expuestos a problemas cotidianos, con responsabilidades que afectan de manera destructiva, lo cual evidencia su angustia, y que desencadena el bajo rendimiento en sus funcionalidades y la calidad de la producción. En el mismo sentido; se prevé los peligros que dañan al proceso de las competencias humanas para permanecer en el problema y brindar sugerencias de afrontamiento, entrenamiento al trabajador y desarrollar recursos para las responsabilidades profesionales y sociales que ponen en peligro los fines alcanzados en la institución. Actualmente las instituciones poseen prevención en reconocer la motivación a sus colaboradores a mostrar la mejora laboral, para comprenderlos dentro de un clima institucional adecuado y se conoció la funcionalidad de las actividades laborales que atenta la salud de los trabajadores del CS JZSJL, de ahí la justificación práctica.

El objetivo general: Establecer la conexión entre clima organizacional y estrés laboral personal del Centro de Salud Jaime Zubieta del distrito San Juan de Lurigancho - 2018. Asimismo, los objetivos específicos mencionados fueron: (1) Identificar la conexión hacia comunicación organizacional y estrés laboral. (2) Identificar la conexión hacia conflicto y cooperación y estrés laboral. (3) Identificar la conexión hacia estructura y estrés laboral. (4) Identificar la conexión hacia identidad y estrés laboral. (5) Identificar la conexión hacia innovación y estrés laboral. (6) Identificar la conexión hacia motivación y estrés laboral. (7) Identificar la conexión hacia liderazgo y estrés laboral. (8) Identificar la conexión hacia remuneración y estrés laboral. (9) Identificar la conexión hacia toma de decisiones y estrés laboral. (10) Identificar la conexión hacia recompensa y estrés laboral. (11) Identificar la conexión hacia confort y estrés laboral.

Para la hipótesis general: Hay conexión entre clima organizacional y estrés laboral personal del Centro de Salud Jaime Zubieta, hipótesis específicas planteadas fueron: (1) Hay conexión entre comunicación organizacional, conflicto, conexión, liderazgo, identidad, remuneración, toma de decisiones y comportamiento y estrés laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes investigados a nivel internacional, Sepúlveda (2012), en su tesis de tipo correlacional, buscó indagar la relación hacia el clima organizacional y la tensión profesional de asistencia (Burnout) con muestra de doscientos docentes de enseñanza básica de liceos científico - humanista de la municipalidad y particular elegido de la municipalidad de Santiago.

Vargas (2014), fue una investigación, con muestra de 110 colaboradores de cinco instituciones privatizadas. Utilizó los cuestionarios de OTI-OMS encontrando fallas entre los trabajadores. Las conclusiones manifiestan tensión laboral índice en la variable clima organizacional al apreciar el análisis de Chi Cuadrado, = a 3,841.

Rodríguez (2012) en su tesis, al correlacionar el clima organizacional con la tensión profesional con el estadígrafo de coeficiente Pearson encontró, relacionado las tácticas de gerencia con la tensión profesional obtuvo  $p = 0,116$  que fue una correlación inversa, con proporcionalidad poco significativa. Al correlacionar las tácticas de características y el contexto de labores con la tensión profesional obtuvo  $p = 0,862$  una correlación no significativa. Encontró que existe clima organizacional medio positivo y una tensión profesional muy baja. En la organización laboral de la fábrica los obreros no poseen una conexión de importancia con la tensión profesional.

Marroquín y Pérez (2011), investigaron del clima organizacional y su conexión con rendimiento laboral de obreros del Burger King, Usaron una guía de observación directa y encuesta de cuestionamientos cerrados. Los resultados encontrados indicaron que los obreros evidenciaron naturalidad en su labor, sentido de pertenencia con la institución y justifican las condiciones del trabajo. Asimismo, gran parte indicaron que les gusta laborar con sus pares. Concluyó que hay excelente rendimiento laboral por parte de los obreros. Por otro lado, Campero, De Montis y González (2013,) en su trabajo investigativo, con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo diseño no experimental y alcance transversal.

Concluyeron que el área de unidad de terapéutica intensiva de pediatría del Hospital Humberto Notti si muestran tensión profesional porque están exhibidos de manera cotidiana a aspectos estresores.

Nacional según Quispe (2016), publicó un estudio con diseño no experimental, transversal, descriptivo, comparativo; con un tamaño de muestra de 68 obreros de fábrica particular Limeña. Usó dos instrumentos: Reportaron, que existía conexión significativa entre lo estresante y clima laboral, al verificar como conexión doble de una significancia de  $p$  valor  $<0,00$ . El rango estrés dominante fue baja (87,50%) y clima laboral era estandarizado como propicio (44,05%).

Rivera (2016), desarrollo una investigación, con el propósito de establecer la incidencia del clima institucional en la complacencia profesional de los colaboradores asistenciales del Centro de Cirugía. La población fue de 30 colaboradores de asistencia, lo que se evidenció con 70% propicio hacia el clima institucional la puntuación media total de 168,73; asimismo, fueron propicios profesionalmente mostrando una puntuación media total de 112,67 con evaluación fidedigna de Fisher las desigualdades halladas fueron muy significantes ( $p=0.012$ ).

Castillo (2014), hizo un trabajo utilizando el instrumento de Sonia Palma para clima institucional, así como el instrumento de Morin y Malorni, para motivación profesional y el instrumento de Price, adaptada por Alarcón, para satisfacción profesional. Mostrando una alta conexión de significancia y directa entre el clima institucional, motivación profesional y satisfacción profesional, entre las variables del estudio. Muestra que las variables de la tesis están de manera estrecha conectadas, a través de que a gran nivel de motivación existe gran aptitud y contentamiento general.

Valle (2014) estudió las competencias de los profesionales de la salud y el clima organizacional en una tesis cuantitativa, de tipo descriptivo diseño no experimental y transversal. Concluyo que el rango tensión laboral de las

enfermeras del Hospital Belén de Trujillo fue nivel medio, diferenciando las puntuaciones sobre rango de tensión laboral entre ambos Hospitales.

Torres (2015), tuvo como finalidad explorar el rango de satisfacción profesional y su conexión con la tensión ocupacional con una muestra de 100 enfermeras con edades entre 22 y 66 años de dos hospitales de la capital Lima Centro. Los hallazgos evidenciaron la existencia de una conexión inversa de rango moderado, variable satisfacción profesional se halló una conexión media.

Las teorías y enfoques conceptuales que fundamenta la investigación para la variable estrés laboral, se incorporó muy controversialmente a la psicología, por parte del fisiólogo canadiense (Ardon 2008), conceptualizó que estrés es la facultad de los individuos para dirigirse o acomodarse a las inferencias de lesiones o dolencias.

También definido como reacción o contestación de la persona (alteraciones fisiológicas, conflictos emocionales, cambios de comportamientos, etc.) Por otro lado, incentiva un desarrollo de complementación en la persona, en vista de inmensos sucesos (fallecimiento, divorcio, severas llamadas de atención, terremotos); diminutos contratiempos (profesionales, interpersonales entre otros) o premios estables (son de menor emoción, pero de gran durabilidad como las bullas). Para Selye (1956), el estrés es un estado del cuerpo producido por diversos agentes que se manifiestan por un síndrome de cambios. La salud profesional basado es alterado en muchas ocasiones (Hártel y Ashkanasy, 2011)

El propósito en la administración del bienestar profesional es seguir un estado de funcionalidad de bienestar; que esté en características adecuadas corporales y psíquicas (Zwetslot y Leka, 2010). Los Tipos de estrés; según la Asociación Psiquiátrica Americana (indicaron que son el estrés positivo o eutrés y el estrés negativo o Distrés. Esta clase de estrés genera una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual ocasionalmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que acaba en una reducción de la productividad del individuo, en la aparición de patologías psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Lo que denominamos como estos estresores profesionales, es cualquier situación, suceso, que provoque impresión o impacto en el sistema del ser humano; es

pertinente como premio o contexto que evidencia una situación de presión en el individuo (Sheyle, 1956). Las clases de estresores: a) físico: iluminación, ruido, vibraciones, limpieza, temperatura, toxicidad, condiciones climáticas, poca disponibilidad de espacio físico. b) contenido de la tarea: la carga mental de trabajo, que viene a ser el nivel de neutralización de poder y competencia psíquica que el trabajador diseña en práctica para realizar la actividad. c) demandas del trabajo: los horarios establecidos de actividades excesivas ocasionan desgaste emocional y corporal imposibilitando al trabajador hacer frente a los contextos estresantes; la sobrecarga de labor; el nivel, la magnitud o la dificultad de la actividad, el pago por la actividad está por debajo del obligatorio para tener un pequeño nivel de acción en el empleado, con las adecuadas tecnologías adaptadas a las mismas. Por otro lado el desarrollo de la carrera: inestabilidad en el empleo, indecisión acerca del porvenir en el lugar del empleo, contratos a tiempo parcial o completo, despido intempestivo, la promoción y proceso laboral, inaccesibilidad o poca oportunidad a la escala jerárquica.

Si los logros laborales no responden con el contexto se evidencia un notable fracaso provocando tensión. e) grupales y de organización, centrado en la resolución de decisiones, deficiencia de adherencia del equipo, tensión del equipo o grupo, rango de conflicto en el equipo. f) extra organizacionales, los conflictos de desequilibrio y compensación, la tensión y pleito familiar, fuentes externas a la familiar, sueños de obtener una profesión, el trabajo de las madres, las familias con carreras dobles (más de entusiasman en el empleo que en los miembros de la familia). Las causas de estrés profesional, (Trujillo, 2007), relacionado con el número de años, la formación, el estado civil, la sexualidad, el nivel social, el número de acontecimientos horribles experimentados, la clase social de sociedad, el tipo de empleo, la manera de administración de la institución y la forma de comportarse de cada individuo. En concordancia con el profesional competente, agresor, explosivo, que tienen cotidianamente presión que no se logra sus metas porque poseen demasiadas actividades y obligaciones, y desean surgir y alcanzar sus objetivos; esos individuos son expuestos a la tensión, enfermar dañando su propio sistema de salud. Las teorías relacionadas al estrés, imaginar que el empleo es un campo de presión y puede llegar a grandes situaciones dañina para el

bienestar del empleado; por ende, este es un problema de vivencias de tensión y ofertas inmensas que el individuo ha de enfrentar sin poseer los procesos necesarios ni conocer de cerca cómo realizarlo.

La teoría psicológica (Lazarus & Folkman, 1984), considera que la presión psicológica relaciona al ser humano y al contexto cuando su salud está en peligro. Las cualidades resaltantes (Lazarus & Folkman, 1984), toman una situación basada en la acción y que la tensión hace frente a la reconexión como la condición de amenaza, desafío o peligro. Para la teoría social (Lazarus & Folkman, 1984), consideró el bienestar y la energía como una de los procesos inmensos de afrontamiento. Las personas sanas y saludables dominan la respuesta a las ofertas del exterior e interior en comparación con los débiles, enfermos y aburridos. Para esta teoría la vivencia asociado a su entorno es nocivo para el bienestar y el equilibrio de su reconexión con sus pares y el trabajo, induciendo a la tensión.

La teoría biológica o fisiológico (Cannon, 1891) es la incitación o situaciones estresantes que generan cambios fisiológicos en el individuo como: infecciones estomacales, úlceras en el estómago, cefaleas, gastritis, lumbalgia, incitación aversiva, reacciones de emoción negativa, alteraciones en el bienestar (acontecimientos en la familia que producen presión, como cambio de domicilio, pérdida de trabajo, separación y fallecimiento). Por lo tanto, las evidencias de las sensaciones negativas tienen reacciones negativas. La teoría industrial (Vitaliano y Cols; 2009 citados por Ardon, 2008), afirma que la mezcla entre una obligación máxima y poco rango de autocontrol genera tensión la misma que se interrelaciona con males cardiovasculares y cerebrales.

El crecimiento de la virtualidad y tecnología ha provocado que el empleo de la mano del hombre sea remplazado por máquinas inteligentes, automáticas, en línea, a veces eficaces, pero muy rápidas, de repente poco cansado físicamente.

Las causas del estrés laboral (Otero, 2015), alteran el organismo del personal y afecta en sus actividades. Los síntomas ocasionan un gran impacto en el organismo que muchas veces ocasiona absentismo laboral, disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones metabólicas y otros cambios fisiológicos. El mecanismo de defensa ante estímulos estresores y manifestaciones graves ante



situaciones de estrés que el individuo no es capaz de afrontar y se mantienen a lo largo de tiempo como fisiológicas, cognitivas, conductuales .

Los efectos negativos del estrés Aparece el cansancio muscular, temblor muscular, crece el deseo irresistible de comer, lo cual conlleva al aumento de peso y obesidad mórbida que puede asociarse a la Diabetes y enfermedades cardiovasculares.

Para la segunda variable, que es el clima organizacional (CO) que está ligada a los caracteres del empleo, que son valorados de manera directa e indirecta. Tiene consecuencias en la conducta profesional que se disgrega hacia las dimensiones del sistema institucional y la conducta de la persona, para lograr un crecimiento de producción; sin olvidarse de la gestión del talento humano (Goncálves, 2000). Según Chiavenato (2000), el CO conceptualiza al ambiente interno que existe entre los componentes de la institución, las que están íntimamente asociados al grado de incentivo de los obreros, a las cualidades de la motivación en lo trabajadores.

Estos aspectos determinan la productividad de los trabajadores en función del logro de las metas, complacencia en la profesión, el nivel del empleo, su conducta al interior del grupo, la ética, adhesión, sobre la vista de la administración en la productividad, eficiencia, complacencia, adaptarse, desarrollar el proceso y sobrevivir en el trayecto. El CO según el Ministerio de la Salud (MINSA,2008), son las sensaciones o apreciaciones compartidas por los empleados de una institución hacia el trabajo, el entorno físico en que desempeña su labor, las relaciones intersociales que se llevan a cabo en torno a él y los variados ordenamientos regulaciones formales e informales que limitan al mencionado empleo.

El clima institucional negativo (Goncalves, 1997), no existe empleo en grupo, cuando algo se pone mal, se indica aun responsable, de manera muy seguida el administrador o compañeros toman crédito por tu labor desempeñado, en otras palabras, estas realizando la labor de 2 a más individuos sin que nadie te reconozca o pueda pagarte de manera adicional. Existen normativas vigentes y estrategias recientes, debido a que el administrador nunca este presente o no se dedica de sus deberes cotidianos, esto hace suponer que los individuos incompetentes jamás serán desprendidos de su trabajo, en lugar de ello, aspectos importantes son

considerados como renuncias irrevocables. Debido a ello los trabajadores mostraron conductas agresivas e irritación a cada momento, los trabajadores no poseen comunicación asertiva, respeto y cordialidad, no existe ningún manejo de desarrollo, integración, desarrollo, o capacitación. Las causas y efectos hacia el tipo de CO (Goncálves, 1997) a) clima autocrático o negativa, cuyas causas, hacen que las instituciones muy inmensas mantengan un alto número de colaboradores, en instituciones centralizadas y además jerarquizadas. Las estrategias restrictivas sobre la conducta del trabajador por carencia de la motivación, con sueldos pobres, estrategias arbitrarias, normas disciplinarias apreciadas como negativas, condiciones físicas malas de empleo, presión, frustración, tensión, incertidumbre, descontento, insatisfacción y falta de recibir agradecimiento. Las consecuencias son la disconformidad y falta de identificación con la institución, escasa o baja imaginación por parte de los trabajadores, generando en el obrero emociones de opresión, nivel cero de productividad, la sindicalización, hurto, quejas, huelgas, rotación, tasa elevadas de emergencias, vandalismo, rotación y ausentismo. Las disconformidades entre el superior y el subordinado, insatisfacción y falta de identificación y pertenencia como el incumplimiento de propósitos, baja efectividad, perjuicio de los programas directivos ejecutando hallazgos intangibles. b) clima participativo o positivo la mayoría de las empresas innovadoras y creadoras, la administración por finalidades, adecuado funcionamiento de los desarrollos, andamiaje bien establecido y positivas actitudes, la estrategia de la información de la productividad y delegación de acciones, excelente comunicación asertiva, descendente, ascendente y lateral.

El parecido de los propósitos y normativas del equipo con los de la institución, satisfacen, entusiasman, optimizan, lideran fijándose /preocupándose por la acción interpersonal e intrapersonal; la dirección capaz de solucionar las quejas, definir roles, procesos de comunicación descendente, ascendente, y lateral, programas de bioseguridad y sanidad en el empleo, seguimiento de las máquinas y el contexto de trabajo, los obreros evidencian en los aspectos institucionales una adecuada solución o respuesta a sus exigencias que favorecen su proceso de desarrollo. Las características del CO (Goncalves, 1997) son aspectos de la institución en que se realizan los colaboradores de esta, las cualidades pueden ser de orden externo o

interno, son vistas como directa o indirecta por los obreros; este último establece el CO, ya que cada uno tiene una apreciación diferente. Alteraciones en el CO, pueden estar influenciados temporalmente en las aptitudes de los individuos, por los días de finalización del cierre del año lectivo, procesos de excedencia de los trabajadores, incrementando generalmente los pagos, entre otros. El CO, posee reconexión en el establecimiento de la educación institucional, la norma general de comportamientos, mitos y valores distribuidos por las partes de una institución. Esta educación es en gran parte establecida por los empleados que conforman la institución. El CO accede a una sugerencia constantemente de los empleados, respecto a su proceso en la institución, (Salom, 1994). Por lo tanto, una empresa cuyo clima sea malo no podría lograr un alto nivel de pertenencia. El CO deficiente: engloba la deserción, el cambio excesivo de turnos, descontentamiento del empleo son los indicadores del clima empresarial.

El CO cuenta con procesos que tienen conexión con el ambiente de la empresa y sus empleados, poseen la estancia, sobre todo de vivenciar situaciones por los cambios de coyuntura. (MINSA, 2008), que afectan el nivel de obligación y pertenencia de los trabajadores de la institución como: el estilo de administración, estrategias y planificación de la gestión entre otros. Por otro lado, Los aspectos intrínsecos y extrínsecos de la empresa inciden sobre el trabajo de los empleados dentro de la empresa (Goncálves, 2000). El CO es un elemento pluridimensional de aspectos que se pueden desmenuzar en definiciones de formas administrativas, (Brunet, 1999), el tamaño de la empresa, acción de interrelaciones, modo de liderar la administración y otros muy nueva adaptada a la psicología de la industria y la organización. Basada en: i) la Escuela de la Gestalt, este pensamiento está centrado en la sensación de la institución (lo general es distinto a sus fracciones) en tal sentido que la sensación del ambiente del empleo y la cercanía, es lo que incide en la actitud de un colaborador. ii)

Dimensiones del CO: (Litwin y Stringer, 2001) La estructura, es el nivel que presenta la sensación que tienen los empleados de la institución sobre la porción de procedimientos, obstáculos, trámites, normas, reglas y otros alcances a que se muestran en el logro de su trabajo realizado.

La responsabilidad es la obligación que tienen, labor específica y su función en la misma de la institución.

Recompensa, acerca del premio recibido por la labor bien realizada. Viene a ser la medida en que la empresa emplea más la recompensa que el desprecio, esta dimensión genera armonía, la intención no es castigar al trabajador, sino que se refuerce en su labor.

Desafío, comprende a los logros que los obreros de una empresa adquieren, hacia propósitos establecidos o peligros que ocurren en el desarrollo de su faena. D) cooperación, es el valor de empleados de la institución acerca del alma que ayuda de parte de los gerentes a otros trabajadores del equipo. Directamente dispuesto en el apoyo solidario, tanto de manera horizontal como vertical.

E) relaciones, es la apreciación de los trabajadores de la organización acerca del trabajo y de óptimas relaciones personales, con el gerente, compañeros y subalternos dentro y fuera de la empresa.

F) estándares, es cuando los miembros de un establecimiento perciben las medidas estandarizadas que se han tomado en cuenta para la producción.

G) conflictos, se manifiesta entre los gerentes y los obreros que desean escuchar diversas participaciones, el interés de la problemática y se diga en una reunión “vea la luz y no estén tapados”.

La murmuración juega un papel importante dentro del establecimiento, la inadecuada la interrelación en las diferentes esferas jerárquicas.

H) identidad, afectividad del empleado e identificación hacia la empresa es un colaborador importante de un grupo de labores.

La comunicación, se basa en las mallas de correspondencia directa como virtual dentro del establecimiento, así como la necesidad que poseen los colaboradores de realizar que practiquen la escucha activa con sus reclamos en la oficina. I) cooperación, que se aprecia entre los colaboradores en la realización de su quehacer y con los sustentos de materias primas y el factor humano que se perciben de su establecimiento. J) confort, es el trabajo que hace la gerencia para brindar un contexto material limpio y armonioso para el empleado y subalternos. K) innovación, es aquella que recubre la intención de un establecimiento de vivenciar experiencias nuevas y de transformar la manera de realizarlas. L) liderazgo,

ejercitada por ciertos empleados, específicamente los gerentes, en la actitud de los otros para alcanzar los fines. M) motivación, acciones y aptitudes innatas propias de los seres humanos que tienden a ser establecidos con premios del medio y permanecen siempre incentivados. N) remuneración, en ésta condición se verifica el modelo en que se paga el sueldo a los colaboradores. O) Toma de decisiones, aquella que mide el conocimiento punible y utilizan en las resoluciones que se acuerdan en el interior de la institución, de los colaboradores. Es importante como son: Autonomía, grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas. Pritchard y Karasick (1973)

Interrelaciones sociales, se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa en la organización. La Motivación, esta magnitud se fundamenta en diferentes puntos motivacionales que realiza la organización en sus empleados.

Flexibilidad y novedad, voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de modificar de hacerlas. Centralización de la toma de decisiones, examina de qué forma encarga la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. Por otro lado, según (Brunet, 2004) mide la percepción del CO en función de 8 magnitudes, procedimiento de mando, forma en que se usa el liderazgo para influir en los empleados; fuerzas motivacionales, que hacen una fuerza en la motivación, sino además que las metas la organización; procesos de toma de decisiones, pertinencia de las informaciones en que se fundamenta las elecciones, así como el reparto de funcionalidades ; procesos de idealización, forma en que se establece el sistema de fijación de fines o directrices; procesos de control, es el ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales. Es fundamenta la actividad enormemente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la predominación. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con conexión a los individuos.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación:

**Tipo de estudio:** Se utilizó el tipo de estudio no experimental, no se altera las variables en estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

**El diseño de la investigación,** fue transversal, pues recolecta la información en una única ocasión. Su objetivo es describir las variables, e interpretar su influencia y reconexión en un instante específico. Con enfoque cuantitativo pues se usaron interpretaciones numéricas y estadísticas. El fin de la investigación fue establecer la conexión entre las variables clima laboral y estrés laboral. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diagrama del diseño de estudio correlacional es la gráfica como sigue:

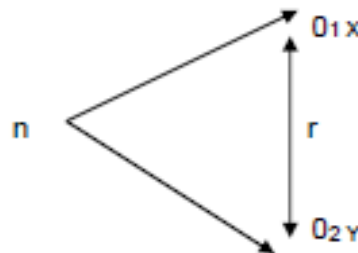
Dónde:

$n$  = Muestra

$O_1 X$  = Estrés

$O_2 Y$  = Clima O.

$r$  = Conexión



El método empleado fue el hipotético-deductivo (Bernal, 2010) el método se define como estrategias que se inicia con afirmaciones en forma de hipótesis e indaga explora o falsea dichas hipótesis, infiriendo de ellas consecuencias que deben contrastarse con la realidad.

El tipo es sustantiva y está diseñada para que describa, explique, prediga, la misma que va al encuentro de normativas y finalidades generales que consienta constituir una teoría científica (Sánchez y Reyes, 2006).

El nivel descriptivo y correlacional en el objeto de determinar la clase de conexión entre dos variables apreciadas, (Hernández et al., 2014), es esa que se responsabiliza de la reconexión hacia las variables.

### **3.2 Variables y su Operacionalización**

#### **Variable: Clima organizacional**

El clima organizacional son las apreciaciones compartidas por empleados de un establecimiento hacia la labor profesional, el contexto físico en que se desarrolla, las interrelaciones personales y sociales que se dan en contorno a él y las diferentes leyes informales y formales que diferencian a dicho labor profesional. (MINSA, 2008),

La definición operacional conformada por 9 dimensiones del cuestionario de MINSA, cuyos valores finales serán nivel bajo, medio y alto, mediante la encuesta que se realizar con un cuestionario.

#### **Variable: Estrés laboral**

El estrés laboral es la acción que puede poseer el ser humano ante necesidades y tensiones de labores que no se entregan a la información y competencias y que ponen en riesgo su habilidad para enfrentar la posición.

La definición operacional es la contestación expresada que remite el colaborador interno de salud, sobre la manera de accionar ante responsabilidades y tensiones del trabajo que no se brindan a sobre sus habilidades y destrezas, manifestando en cansancio psíquico, carencia de realización profesional y despersonalización. Motivo por el cual se empleó el Inventario de Maslach, acerca de valoraciones finales con rangos de estrés alto, estrés medio y estrés bajo.

**Operacionalización de Variable:** las variables que se operacional izaron fueron detallados en el Anexo 3.

### **3.3 Población, muestra y criterios de selección**

La población es definida como la globalidad del fenómeno estudiado en las unidades de evaluación de población tienen cualidades comunes (Tamayo, 1997); la población estuvo conformada por 107 colaboradores internos realizado en el CS. JZSJL Los criterios de exclusión para la muestra: Colaboradores sin licencia en el trabajo, con enfermedades de salud emocional, con edad mayor a 60 años, con convenios laborales menores a 3 meses. Para el muestreo se hizo el probabilístico mediante una fórmula, obteniendo como muestra 84 participantes, (Sampieri, 2010), para recoger la numeración de colaboradores para la muestra se escogió la fórmula para poblaciones finitas (Sierra, 1995), siendo la muestra escogida de 84 colaboradores internos.

Los criterios de inclusión para la muestra: Trabajadores asistenciales de ambos sexos.

### **3.4 Técnicas para la recolección de datos:**

La técnica utilizada ha sido la encuesta para la recolección de datos, en tal sentido una forma concreta, exclusiva y práctica de un proceder de interpretar (Hurtado, Kuznik & Espinal, 2010), debido a que permitió tomar la información referente a afirmaciones dadas por los trabajadores asistenciales hacia los ítems preparados por el investigador. Las herramientas que se emplearán para obtener datos fueron 2 formularios (Bernal, 2010), que es un grupo de ítems diseñados para entablar la información específica, con propósito los fines del análisis investigativo.

### **3.5 Validez y fiabilidad de los instrumentos de investigación**

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos se conceptualizó como el nivel en que el instrumento es la medida real de la variable que aspira medir (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) y la fiabilidad del instrumento de medida está ligada al rango en que su utilización repetida a la misma unidad de análisis u objeto produce los mismos hallazgos iguales. (Ver Anexo 8- Tabla 2)



De acuerdo con los especialistas, hay un grado alto de concordancia por lo que el cuestionario es pertinente para medir los objetivos propuestos en el estudio. Observamos que el coeficiente Alpha de Cronbach para la variable clima organizacional fue de 0.818 y para estrés laboral fue de 0.804, lo cual significó que los 2 cuestionarios tienen excelente fiabilidad.

### **3.6 Procedimiento:**

Para realizar el estudio se hizo la validación de contenido y de constructo de los 2 instrumentos citados, mediante juicio de expertos, luego se solicitó una carta de presentación a la Universidad César Vallejo dirigida al CS JZSJL, solicitando permiso y autorización para llevar a cabo mi tesis, luego se les fue a aplicar, presentado mis objetivos y sustento de mi realidad problemática. Asimismo, solicite el consentimiento informado de los colaboradores internos, donde explicaba que sus datos personales se mantenían en anonimato y en confidencialidad, luego se les entrego los 2 cuestionarios, previa explicación sobre que eran el clima organizacional y el estrés laboral.

### **2.7 Métodos de análisis y de procesamiento de datos:**

Para la obtención de los resultados se realizó análisis descriptivos mediante tablas y luego analizados para el análisis inferencial, se utilizó la estadística no paramétrica, es decir, la Rho de Spearman, por ser un estudio de enfoque cuantitativo.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Se cumplió con la norma ética de la Universidad Cesar Vallejo, se realizó la explicación de la investigación a los participantes, se le hizo firmar consentimiento informado.

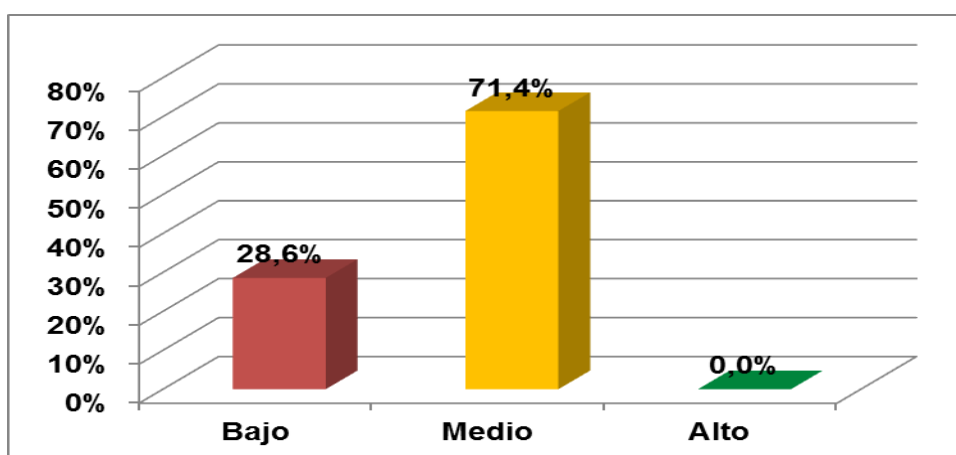
- Los objetivos y la importancia de su colaboración para el desarrollo de la investigación. La importancia y función de su colaboración

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo:

**Tabla 1:** *Frecuencia clima organizacional y estrés laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	28,6%
Medio	60	71,4%
Alto	0	0,0%
Total	84	100,0%

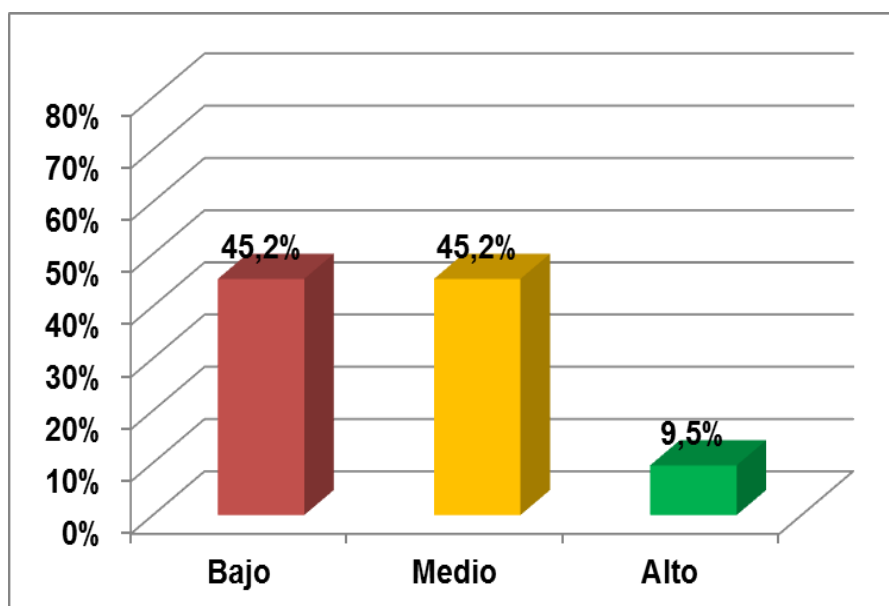


*Fig. 1:* Participación porcentual clima organizacional del personal

**Interpretación:** según los participantes, su observación fue que el clima organizacional, el 71,4% opinaron que fue de nivel medio y el 28,6% opinaron que fue de nivel bajo en el personal.

**Tabla 2:** Participación de frecuencia estrés laboral

Nivel	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0-44	38	45,2%
Medio	45-88	38	45,2%
Alto	89-132	8	9,5%
Total		84	100,0%



*Fig. 2:* Participación porcentual estrés laboral

**Interpretación:** los resultados del personal asistencial manifestó que el estrés laboral, donde se evidenció que el 45,2% opinaron que fue de nivel medio, el 45.2% opinaron que también fue de nivel bajo y el 9, 5% fue de nivel alto en el personal.

### Hipótesis general:

**Ha:** Hay diferencia demostrativa entre clima organizacional y estrés laboral del personal C. S. Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho – 2018.

**Ho:** No hay diferencia demostrativa entre clima organizacional y estrés laboral del personal C. S. Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho – 2018.

**Tabla 3:** *Significancia y conexión clima organizacional y estrés laboral*

				Clima organizacional
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de conexión	de	<b>,718**</b>
		Sig. (bilateral)		,000
		N		84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,718, por lo que se estableció que hay una conexión positiva de variable clima organizacional y estrés laboral del personal centro de salud

### Hipótesis específica N° 1

**Ha:** Hay conexión demostrativa entre comunicación organizacional y estrés laboral.

**Ho:** No relación demostrativa entre comunicación organizacional y estrés laboral.

**Tabla 4** *Significancia y conexión comunicación organizacional y estrés laboral*

		Comunicación organizacional	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de conexión	,433**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

**Interpretación:** se encontró que el factor de conexión de Rho de Spearman = a 0,433, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de comunicación y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es discreta Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

## Hipótesis específica N° 2

**Ha:** Hay conexión significativa entre conflicto y cooperación y estrés laboral.

**Ho:** No conexión significativa entre conflicto y cooperación y estrés laboral.

**Tabla 5:** *Significancia y conexión conflicto y cooperación y estrés laboral*

			Conflicto y cooperación
Rho de Spearm	Estrés laboral	Coeficiente de conexión	,551**
an		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

Interpretación: El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,551, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de conflicto y cooperación del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución.

### Hipótesis específica N° 3

**Ha:** Hay conexión significativa entre estructura y estrés laboral.

**Ho:** No conexión significativa entre estructura y estrés laboral.

**Tabla 6:** *Significancia y conexión estructura y estrés laboral*

			Estructura
Rho de	Estrés	Coefficiente de	,218*
Spearm	laboral	conexión	
an		Sig.	,047
		(bilateral)	
		N	84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,218, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de estructura del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es baja. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

#### Hipótesis específica N° 4

**Ha:** Hay conexión significativa entre identidad y estrés laboral.

**Ho:** No conexión significativa entre identidad y estrés laboral.

**Tabla 7:** *Significancia y conexión identidad y estrés laboral*

			Identidad
Rho de Spearm an	Estrés laboral	Coeficiente de conexión	,238*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	84

#### Interpretación:

El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,238, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de identidad del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución.



### Hipótesis específica N° 5

**Ha:** Hay diferencia significativa entre innovación y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre innovación y estrés laboral.

**Tabla 8:** *Significancia y conexión innovación y estrés laboral*

				Innovación
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de conexión		,576**
		Sig. (bilateral)		,000
		N		84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,576, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de innovación del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución.

### Hipótesis específica N° 6

**Ha:** Hay diferencia significativa entre motivación y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre motivación y estrés laboral.

**Tabla 9:** *Significancia y conexión motivación y estrés laboral*

				Motivación
Rho	de	Estrés	Coeficiente	
Spearman		laboral	de	,453**
			conexión	
			Sig.	
			(bilateral)	,000
			N	84

### Interpretación:

El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,453, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de motivación del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es moderada. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

### Hipótesis específica N° 7

**Ha:** Hay diferencia significativa entre liderazgo y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre liderazgo y estrés laboral.

**Tabla 10:** *Significancia y conexión liderazgo y estrés laboral*

			Liderazgo
Rho de	Estrés	Coeficien	
Spearm	laboral	te de	,505**
an		conexión	
		Sig.	,000
		(bilateral)	
		N	84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,505, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de liderazgo del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es moderada. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

### Hipótesis específica N° 8

**Ha:** Hay diferencia significativa entre remuneración y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre remuneración y estrés laboral.

**Tabla 11:** *Significancia y conexión remuneración y estrés laboral*

			Remuneración
			n
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de conexión	,437**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,437, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de remuneración del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es moderada. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

### Hipótesis específica N° 9

**Ha:** Hay diferencia significativa entre toma de decisiones y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre toma de decisiones y estrés laboral.

**Tabla 12** *Significancia y conexión toma de decisiones y estrés laboral*

			Toma de decisione s
Rho de Spearm an	Estrés laboral	Coeficien te de conexión Sig. (bilateral) N	,465**  ,000  84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,465, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de toma de decisiones del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es moderada. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

### Hipótesis específica N° 10

**Ha:** Hay diferencia significativa entre recompensa y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre recompensa y estrés laboral.

**Tabla 13:** *Significancia y conexión recompensa y estrés laboral*

			Recompe nsa
Rho de Spearm an	Estrés laboral	Coeficien te de conexión Sig. (bilateral) N	,477**   ,000  84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de Rho de Spearman = a 0,477, por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de recompensa del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es moderada. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

### Hipótesis específica N° 11

**Ha:** Hay diferencia significativa entre confort y estrés laboral.

**Ho:** No diferencia significativa entre confort y estrés laboral.

**Tabla 14:** *Significancia y conexión confort y estrés laboral*

			Confort
Rho de	Estrés	Coeficien	
Spearm	laboral	te de	,441**
an		conexión	
		Sig.	,000
		(bilateral)	
		N	84

**Interpretación:** El hallazgo de conexión de RHO de Sperman =a 0,441; por lo que se decidió que hay una conexión efectiva de confort y estrés laboral de los colaboradores de la institución. En tal sentido, la conexión es moderada. Igualmente, se interpreta que el rango de significancia es menor que 0.05, por tal motivo se acepta la Ha y no se acepta la Ho.

## V. DISCUSIÓN

Los hallazgos escritos, mostraron observar que los datos encontrados por los participantes que son parte de muestra, se hallaron antecedentes de la sensación que aquellos poseen hacia al clima organizacional del centro salud y el rango de estrés del trabajo que vivencian; igual la conexión existe entre las mencionadas variables. En el mismo sentido, la percepción del nivel de clima organizacional se determinó que fue medio en un 71.43%, y seguido del 28.57% que fue bajo, en los colaboradores internos, además, percepción del nivel de estrés laboral se determinó que fue medio en un 45.3%, el 45.2% fue bajo y el 9.5% fue alto, en los colaboradores internos CS JZSJL.

En hipótesis de la tesis planteada, se llegó a concluir la existencia de conexión significativa hacia el clima dentro de la organización y el estrés en el campo de trabajo. Tal resultado fue coincidente con el estudio (Sepúlveda, 2012), en la tesis “Clima organizacional y estrés laboral asistencial en docentes”, donde concluyó que se demostraron correlaciones significativas entre los elementos del clima organizacional y estrés laboral.

Asimismo, el estudio “Conexión del clima organizacional y estrés laboral en operadores del grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela”, (Rodríguez, 2012), los resultados encontrados demostraron la existencia clima organizacional positivo medianamente y un estrés laboral bajísimo. Al correlacionar las dimensiones del clima profesional y estrés laboral se evidencio una conexión no significativa inversa en otras palabras, se afirma que la planificación del trabajo en una institución no tiene un desarrollo interesante con la tensión laboral de sus colaboradores, aun así, fue notorio que mientras la planificación del empleo es más eficaz y ascendente, desciende el rango de estrés ubicado.

Además, los efectos encontrados muestran soporte a lo planificado (Goncalves, 2000), en lo que se infiere al clima organizacional se especifica las cualidades del contexto laboral, las mismas son apreciadas directamente o indirectamente por todos los colaboradores que se desarrollan en un contexto, en conclusión, poseen



percusiones en la conducta profesional. Asimismo, los hallazgos ofrecidos con antelación señalaron (Chiavenato, 2000) que el clima organizacional brinda de manera estrecha que está conectado al rango de motivación de los colaboradores internos e indicaron de manera notable las características motivacionales del entorno laboral.

Todas las consecuencias del mismo modo fuerzan el replanteamiento (Litwin y Stinger, 1978), quienes postularon la existencia de 9 dimensiones que comprenden el clima organizacional en un establecimiento. Tomándolas en cuenta como esas que realizan de forma de emociones y apreciaciones de los individuos de la institución y a través de ellos actuaran tanto para sus pares del empleo como para la institución misma.

En esa misma línea, las percepciones de colaboradores internos hacia al clima organizacional de la institución afirman la armonía (Salom, 1994), en lo que se refiere al clima organizacional induce una semejanza constantemente de los colaboradores de un establecimiento, hacia la misma, y entre las cualidades más las consecuencias están que afirman; la tenencia verdadera permanente, aún de realizar alteraciones por motivos de coyunturas. La tenencia de un gran interés acerca de las conductas de los colaboradores internos en la institución. Esto es artificioso por las actitudes y valores de los colaboradores internos de la institución referida.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Existe conexión significativa entre clima organizacional y estrés laboral del personal del CS JZSJ, siendo una conexión alta positivamente.

**Segundo:** Hay conexión entre comunicación organizacional y estrés laboral del personal, , siendo una conexión moderada positivamente.

**Tercero:** Hay conexión entre conflicto y cooperación y estrés laboral del personal, siendo una conexión moderada positivamente.

**Cuarto:** Hay conexión entre estructura y estrés laboral del personal.

**Quinto:** Existe correlación entre identidad y estrés laboral del personal, siendo una conexión baja positiva.

**Sexto:** se encontró que hay relación entre innovación y estrés laboral del personal, porque el siendo una conexión moderada positivamente.

**Sétimo:** Hay conexión entre motivación y estrés laboral del personal, siendo una corconexión moderada positivamente.

**Octavo:** Hay conexión entre liderazgo y estrés laboral del personal, siendo una conexión moderada positivamente.

**Noveno:** Hay conexión entre remuneración y estrés laboral del personal, siendo una conexión moderada positivamente.

**Décimo:** Hay conexión entre toma de decisiones y estrés laboral del personal, siendo una conexión moderada positivamente.

**Décimo primero:** se encontró conexión entre recompensa y estrés laboral del personal, porque una conexión moderada positivamente.

**Décimo segundo:** Existe conexión entre confort y estrés laboral, siendo una conexión moderada positivamente.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Debido al interés de hallazgos encontrados en estos estudios, se aconseja de modo que:

**Primero:** Dar el conocer al Centro Salud los resultados, con la finalidad que los aspectos contengan una alusión de cómo se establecen las variables estudiadas en su contexto profesional.

**Segundo:** Recomendar a la plana jerárquica del Centro de Salud en el cual se hizo la investigación que ejecuten juntas con todos los colaboradores, para mostrarles los hallazgos del estudio. En la misma línea, ellos valúan sus aportaciones y sensibilizan la importancia de su intervención.

**Tercero:** El Centro de Salud debe impulsar acciones, talleres o cursillos, con el fin de informar a todo el personal de salud a la manejabilidad de esa índole que tengan para efectuar su alta productividad.

## REFERENCIAS:

- Ardon, R. (2008). Influencia del Estrés Académico en el Rendimiento de los E  
studiantes de II de Bachillerato del Instituto Salesiano San Miguel.
- Barrios, C. (2010). Estrés en el personal de enfermería del área de emergencia de  
adultos en el hospital Ruiz y Páez. (Tesis para optar el título de licenciado en  
enfermería). Venezuela. Universidad del oriente.
- Barrios, H. (2010). Investigación presentada como requisito para optar al Título de  
Licenciatura en Enfermería, en la Ciudad Bolívar, Agosto 2010.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson  
Educación, Colombia, 2010. ISBN: 978-958-699-128-5.
- Bass, B.M. (1990). Bass and Stogdillis Handbook of Leadership. Free Press. USA.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Campero, J. (2013). Tesis “Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto  
Riesgo”, ciudad de Mendoza, Argentina 2013.
- Cannon, W. (1891). Stresses and strains of homeostasis.
- Correa, W. (2013). De la Tesis: “Nivel de estrés laboral en enfermeros del servicio de  
emergencia en el Hospital María Auxiliadora, 2013.
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones,  
Diagnósticos y Consecuencias. Editorial Trillas, México.
- Castillo, N. (2014). Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral  
en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada  
(tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú. Recuperado en:
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición.  
Bogotá, Editorial McGraw Hill.
- Cremades, J. (2011). Tesis “Responsable de cuidados generales y de Nefrología.  
Hospital General de Elda. España”. Publicado en la Revista Científica de  
Enfermería, mayo –2011.
- Cremades, J. (2013), Factores laborales estresantes en profesionales de enfermería  
que trabajan en unidades hospitalarias con pacientes ingresados por

problemas médicos quirúrgicos. Realizado en la ciudad de Mendoza, Argentina.

DSM –IV (1995). Tipos de Estrés. Lima.

Henríquez, D. (2008). “Niveles de estrés laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-MINSA”. [Estudio de investigación para obtener título de especialista en cuidados intensivos] Lima- Perú. UNMSM. 2008.

Goleman, D. (1998). Translation of: Working with emotional intelligence. Business & Economics.

Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Guillen, M. (2009). “Estrés ocupacionales del profesional de enfermería”. Recuperado de:

[http://www.Capítulo5\\_apartado\\_Estrés\\_Organizacionalesygrupales.mht](http://www.Capítulo5_apartado_Estrés_Organizacionalesygrupales.mht).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª ed.). México: McGraw-Hill Education.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). McGraw-Hill. México. 2006. 4ª Edición. ISBN: 970-10-5753-8.

Kotter, J. (1990). El factor del liderazgo. Díaz de Santos. Madrid.

Laguna, J. (2013). Tesis: “Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013”.

Lazarus, R y Folkman, S. (1984). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., and Cox, T. (2010) Policy-level interventions and work-related psychosocial risk management in the European Union. Work & Stress, 24, 298-307.

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (2001). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University.

- .Llosa, T. (1999). "Guía del estrés ejecutivo". 2da Ed. Perú Edit. DESA, 1999. Págs. 145 – 154.
- López, F. (2011). Estrés de las enfermeras de la uci en Brasil. *Revista enferm. Glob* 2011; 10 (22): 1 – 9.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1984). «Burnout in organizational setting», Oskamp, (comp.), *Applied Social Psychology Annual*, vol. 5, Beverly Hills, Sage.
- Maslach, C. y Leiter, P. (1997). "The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it", Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.
- Marchena, C. y Medina, I. (2013). De la Tesis: "Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III. Trujillo, 2013".
- Mego, C. (2008). "Nivel de estrés laboral y grado de satisfacción laboral en el personal que labora en central de esterilización y suministros del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen". [Trabajo de investigación para obtener el título de Especialista en Centro Quirúrgico] Lima – Perú. UNMSM.
- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. *Revista Psicología Científica com.* 2012; 14(9).
- Miranda, B. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani. Tesis para obtener el título de especialista en gerencia en servicio de salud. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Moreno, B., Garrosa, E. & González, J. (2000). La evaluación del estrés y el Burnout del profesorado: El CBP-R. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, 16(1), 331-349.
- Moreno, C., Manzi, J. y Justiniano, O. (1984). Cuestionario para medir clima organizacional en instituciones educativas. Tesis para optar al título de Psicólogo. Santiago. Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- O.I.T. (1979). Nuevas condiciones laborales para el profesional de Enfermería 2012. Convenio sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de

- enfermería (Entrada en vigor: 11 julio 1979). Adopción: Ginebra, 63ª reunión CIT (21 junio 1977). Disponible en: <http://www.ilo.org/public/englis/dialogue/sector/publ/health/c149.pdf>
- O.I.T. (1985). Convenio 161. Servicios de Salud en el Trabajo. Ginebra
- Härtel, C.E.J., Ashkanasy, N.M., & Zerbe, W.J. (2011) Volume 7: What Have we Leared Ten Years On. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Kuznik, A., Hurtado, A. y Euer, A. (2010). “El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas”, MonTI. Monographs in Translation and Interpreting 2, 315-344.
- OMS (2006), Suplemento de la 45ª edición, octubre 2006.
- Otero, J. (2015). Estrés Laboral y Burnout. Díaz de Santo. España.
- Pritchard, R. P., Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior Human Performance*, 9 pp. 126-146.
- Quispe, S. (2016), Tesis para obtener el título de licenciada en psicología “niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, se realizó en la ciudad de Lima.
- Saccsa, J. (2010). Realizó una investigación sobre el vínculo entre clima laboral y el desempeño académico de los profesores de las instituciones educativas básicas alternativas (CEBAS) del distrito de San Martín de Porres, Perú. Para optar el grado de magister en gestión educativa UNMSM. Facultad de educación.
- Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. ed.). D.F., México: McGraw Hill.
- Sánchez, C. (2011). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo y bienestar psicológica en trabajadores de una industria cerealera. Tesis para obtener el título de licenciatura en psicología. 2011; Universidad Abierta Internacional. Buenos Aires.
- Salazar, E. (2006). “Relación entre los factores socio demográfico, laborales y el Síndrome de Burnout de las enfermeras que laboran en áreas críticas de INMP

- de Lima". [Tesis para optar el grado de magister en gestión]. Lima – Perú UPSMP. 2006.
- Salom, C. y Romero, O. (1994). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales en trabajadores industriales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 13 (2), 107-116
- Seyle, H. (1956). "The stress of life". Edit. McGraw-Hill.
- Sierra, R. (1995). Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios, Décima edición, Editorial Paraninfo. Madrid.
- Sepúlveda (2012), en su tesis "Clima organizacional y estrés laboral es un estudio correlacional que busca evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral versión revisada de Moreno y González 1997.
- Stephen, C. (2013). El liderazgo Centrado en Principios: Paraidos Ibérica S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). "El Proceso de la Investigación Científica" Edit. LIMUSA, México. 231p.
- Trabajando.com (2009). Estudio sobre estrés laboral en trabajadores en Lima Perú. [Citado el 16/12/2009] en diario Perú 21. Recuperado de: [http://www.peru21.pe/.../estrés laboral-78-trabajadores peruanos](http://www.peru21.pe/.../estrés%20laboral-78-trabajadores%20peruanos).
- Trujillo, C. (2007). Impacto del estrés Laboral en el Instituto Financiero Favi de la Universidad Tecnológica de Pereira. Tesis para obtener el grado de licenciatura 2007. Universidad de Pereira. Pereira.
- Rivero, E. (2009) "Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima este". Trabajo de investigación MINSA Salud ocupacional Lima-Perú 2009. Recuperado de: <http://www.scribd.com/doc/.../estres-laboral-en-trabajador-de-salud-MINSA>.
- Romero, P. (2012). Tesis "Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo, Agencia España, Trujillo 2012".



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Qué conexión hay entre clima organizacional y el estrés laboral del personal del C. S. Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho - 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>(1)¿Qué conexión hay entre comunicación organizacional y estrés laboral?</p> <p>(2)¿Qué conexión hay entre conflicto y cooperación y estrés laboral?</p> <p>(3)¿Qué conexión hay entre estructura y estrés laboral?</p> <p>(4)¿Qué conexión hay entre identidad y estrés laboral?</p> <p>(5)¿Qué conexión hay entre innovación y estrés laboral?</p> <p>(6)¿Qué conexión hay entre motivación y estrés laboral?</p> <p>(7)¿Qué conexión hay entre liderazgo y estrés laboral?</p> <p>(8)¿Qué conexión hay entre remuneración y estrés laboral?</p> <p>(9)¿Qué conexión hay entre toma de decisiones y estrés laboral?</p> <p>(10)¿Qué conexión hay entre recompensa y estrés laboral?</p> <p>(11) ¿Qué conexión hay entre confort y estrés laboral?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Establecer la conexión entre clima organizacional y estrés laboral personal del C. S. Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho - 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>(1)Identificar la conexión hacia comunicación organizacional y estrés laboral.</p> <p>(2)Identificar la conexión hacia conflicto y cooperación y estrés laboral.</p> <p>(3)Identificar la conexión hacia estructura y estrés laboral.</p> <p>(4)Identificar la conexión hacia identidad y estrés laboral.</p> <p>(5)Identificar la conexión hacia innovación y estrés laboral.</p> <p>(6)Identificar la conexión hacia motivación y estrés laboral.</p> <p>(7)Identificar la conexión hacia liderazgo y estrés laboral.</p> <p>(8)Identificar la conexión hacia remuneración y estrés laboral.</p> <p>(9) Identificar la conexión hacia toma de decisiones y estrés laboral.</p> <p>(10)Identificar la conexión hacia recompensa y estrés laboral.</p> <p>(11)Identificar la conexión hacia confort y estrés laboral.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Hay conexión entre clima organizacional y estrés laboral personal del C. S. Jaime Zubieta, San Juan de Lurigancho - 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>(1)Hay conexión entre comunicación organizacional y estrés laboral.</p> <p>(2)Hay conexión entre conflicto y cooperación y estrés laboral.</p> <p>(3)Hay conexión entre estructura y estrés laboral.</p> <p>(4)Hay conexión entre identidad y estrés laboral.</p> <p>(5)Hay conexión entre innovación y estrés laboral.</p> <p>(6)Hay conexión entre motivación y estrés laboral.</p> <p>(7)Hay conexión entre liderazgo y estrés laboral.</p> <p>(8)Hay conexión entre remuneración y estrés laboral.</p> <p>(9)Hay conexión entre toma de decisiones y estrés laboral.</p> <p>(10) Hay conexión entre recompensa y estrés laboral.</p> <p>(11) Hay conexión entre comportamiento y estrés laboral.</p>	<p><b>VARIABLE X:</b></p> <p><b>Clima organizacional</b></p> <p><b>DIMENSIONES.</b></p> <p>Comunicación organizacional,</p> <p>Conflicto y cooperación,</p> <p>Estructura,</p> <p>Identidad,</p> <p>Innovación,</p> <p>motivación,</p> <p>Liderazgo,</p> <p>Remuneración,</p> <p>Toma de decisiones,</p> <p>Recompensa,</p> <p>Confort</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <p>Escala de Likert</p> <p><b>VARIABLE Y:</b></p> <p><b>Estrés laboral.</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Agotamiento Emocional,</p> <p>Realización Personal,</p> <p>Despersonalización</p> <p><b>ESCALA DE MEDICIÓN</b></p> <p>Escala de Likert</p>	<p><b>-Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>-Tipo:</b> Básica sustantiva</p> <p><b>-Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>-Método:</b></p> <p>Hipotético deductivo</p> <p><b>-Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, correlacional</p> <p><b>-Alcance</b></p> <p>transversal</p> <p><b>-Población:</b> 107 trabajadores</p> <p><b>-Muestra:</b> 84 trabajadores</p> <p><b>- Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>-Instrumentos:</b></p> <p>- Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson</p> <p>-Cuestionario de clima organizacional del MINSA.</p>

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos:

ITEMS	N	AV	F	S
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
2. Me río de bromas	1	2	3	4
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9. Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14. En mi organización participo en la toma de decisiones				
15. Estoy sonriente	1	2	3	4
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18. La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
22. Cometo errores	1	2	3	4
23. Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
27. Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
28. Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
32. He mentido	1	2	3	4
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4

## INSTRUMENTO VARIABLE ESTRÉS LABORAL

ítem	Enunciados	Respuesta
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3: Operacionalización de la variable:


Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel dimensión por	Nivel general en
Clima organizacional (**)	Comunicación organizacional	Comunicación	29, 30, 34	Cualitativa ordinal:  Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	Alto: 103 – 136 Medio: 69- 102 Bajo: 34 - 68
	Conflicto y cooperación	Apoyo de los compañeros	26, 24		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Estructura	Tareas y funciones	10, 13		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Identidad	Compromiso y desarrollo	20, 23, 31		Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	
	Innovación	Innovación, iniciativa, adaptación	4, 5, 12, 17		Alto: 13-16 Medio: 9-12 Bajo: 4-8	
	motivación	Oportunidades, trato	1, 3, 33		Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	
	Liderazgo	Condiciones de organización	7, 19		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Remuneración	Remuneración, beneficios	6, 27		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
	Toma de decisiones	Toma de decisiones	3, 14		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	

	Recompensa	Evaluación, permios y reconocimientos	11, 16, 21		Alto: 10-12 Medio: 7-9 Bajo: 3-6	
	Confort	Limpieza, satisfacción	18, 25		Alto: 7-8 Medio: 5-6 Bajo: 2-4	
Estrés laboral (*)	Agotamiento Emocional	Cansancio emocional Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas hacia el trabajo	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Cualitativa ordinal: 0: Nunca 1: Alguna vez al año o menos 2: Una vez al mes o menos 3: Algunas veces al mes 4: Una vez a la semana 5: Varias veces a la semana 6: Diariamente	Alto: 27-54  Medio: 19-26  Bajo: 0-18	Alto: 89-132  Medio: 45-88  Bajo: 0-44
	Realización Personal	Respuesta negativa del trabajo que desempeña. Sentimientos negativos de mi labor Auto concepto negativo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		Alto: 33-48  Medio: 17-32  Bajo: 0-16	
	Despersonalización	Trato impersonal hacia los pacientes Falta de reocupación de los problemas de los compañeros Respuesta negativa hacia uno mismo	5, 10, 11, 15, 22		Alto: 10-30  Medio: 6-9  Bajo: 0-5	

**Fuente:** (\*) Inventario de estrés laboral de Maslach y Jackson (1984) (\*\*) Cuestionario de clima organizacional del MINSA

## Anexo 4: Certificados de validación de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación organizacional</b>								
1	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	✓		✓		✓		
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Conflicto y cooperación</b>								
4	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	✓		✓		✓		
5	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>								
6	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	✓		✓		✓		
7	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Identidad</b>								
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	✓		✓		✓		
9	Estoy comprometido con mi organización de salud	✓		✓		✓		
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Innovación</b>								
11	La innovación es característica de nuestra organización	✓		✓		✓		
12	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓		✓		✓		
13	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	✓		✓		✓		
14	MI institución es flexible y se adapta bien a los cambios	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 6: Motivación</b>								
15	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	✓		✓		✓		
16	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
17	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 7: Liderazgo</b>								
18	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	✓		✓		✓		
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 8: Remuneración</b>								
20	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
21	Mi salario y beneficios son razonables	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 9: Toma de decisiones</b>								
22	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
23	En mi organización participo en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 10: Recompensa</b>								
24	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	✓		✓		✓		
25	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	✓		✓		✓		
26	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 11: Confort</b>								
27	La limpieza de los ambientes es adecuada	✓		✓		✓		
28	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Esperanza Del Río Gloria DNI: 10 284396

Grado y Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

San Juan de Lurigancho 25 de 10 del 2018

  
 Firma del Experto Informante  
 Especialidad

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	✓		✓		✓		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓		✓		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓		✓		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		✓		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Realización personal</b>								
10	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	✓		✓		✓		
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	✓		✓		✓		
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓		✓		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓		✓		
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	✓		✓		✓		
15	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	✓		✓		✓		
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓		✓		✓		
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Despersonalización</b>								
18	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	✓		✓		✓		
19	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓		✓		
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		✓		✓		
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Espinoza Del Río Gloria DNI: 10 284396

Grado y Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

San Juan de Lurigancho 25 de 10 del 2018

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante  
Especialidad





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X		
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
3	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Conflicto y cooperación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X		
5	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
7	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Identidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
9	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X		
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Innovación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
12	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
13	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	X		X		X		
16	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
17	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Liderazgo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 8: Remuneración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
21	Mi salario y beneficios son razonables	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 9: Toma de decisiones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
23	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 10: Recompensa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
25	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
26	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 11: Confort</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	La limpieza de los ambientes es adecuada	X		X		X		
28	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: VILLANUEVA ARÉVALO EDITH      DNI: 08664632

Grado y Especialidad del validador: Mg. Psicóloga

San Juan de Lurigancho, 28 de 10 del 2018

Firma del Experto informante  
Especialidad

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES / Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Nº		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional</b>								
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	X		X		X		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)	X		X		X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	X		X		X		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Realización personal</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	X		X		X		
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		X		
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	X		X		X		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X		
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X		
15	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	X		X		X		
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X		
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Despersonalización</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
19	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	X		X		X		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: VILLANUEVA ARÉVALO EDITH DNI: 08664632

Grado y Especialidad del validador: Mg. PSICOLOGA

San Juan de Lurigancho 28 de 10 del 2018

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante  
Especialidad





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación organizacional</b>							
1	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	/		/		/		
2	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	/		/		/		
3	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Conflicto y cooperación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	/		/		/		
5	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estructura</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	/		/		/		
7	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: Identidad</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	/		/		/		
9	Estoy comprometido con mi organización de salud	/		/		/		
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 5: Innovación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	La innovación es característica de nuestra organización	/		/		/		
12	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	/		/		/		
13	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	/		/		/		
14	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 6: Motivación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	/		/		/		
16	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	/		/		/		
17	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 7: Liderazgo</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	/		/		/		
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 8: Remuneración</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	/		/		/		
21	Mi salario y beneficios son razonables	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 9: Toma de decisiones</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	/		/		/		
23	En mi organización participo en la toma de decisiones	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 10: Recompensa</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
24	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	/		/		/		
25	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	/		/		/		
26	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 11: Confort</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
27	La limpieza de los ambientes es adecuada	/		/		/		
28	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Betty Peraz Tomas DNI: 42214998

Grado y Especialidad del validador: Mg. Psicología Clínica

San Juan de Lurigancho, 30 de 10 del 2018

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante  
Especialidad





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento Emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	/		/		/		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío(a)	/		/		/		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	/		/		/		
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/		/		/		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	/		/		/		
6	Me siento frustrado en mi trabajo	/		/		/		
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/		/		/		
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/		/		/		
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Realización personal	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	/		/		/		
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	/		/		/		
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	/		/		/		
13	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/		/		/		
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	/		/		/		
15	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	/		/		/		
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/		/		/		
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	/		/		/		
19	Siento que me he hecho más duro con la gente	/		/		/		
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/		/		/		
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	/		/		/		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Betty Peña Tomás DNI: 42214998

Grado y Especialidad del validador: Mg. Psicología Clínica

San Juan de Lurigancho... de... del 20...18

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Betty Peña  
Firma del Experto informante  
Especialidad

## **Anexo 5: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Trabajador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Roberto Arque Achapuma, Estudiante de Maestría de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Clima organizacional y estrés laboral del personal Centro de Salud Jaime Zubieta San Juan de Lurigancho año 2018”; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas, de aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atentamente.

---

Firma del trabajador del CS JZSJL

44	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
45	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	
46	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
48	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	
49	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	4	4	4	
50	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	
51	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	
53	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
55	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	
56	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
57	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
59	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	3	
60	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
61	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
62	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	
63	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	
64	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	
65	2	2	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4	4	4	
66	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	2	2	4	4	3	1	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	1	4	3	2	4	2	4	4	
67	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	
68	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	
70	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
71	2	3	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	4	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	
72	4	2	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	1	3	2	2	4	2	1	4	2	2	4	4	
73	2	2	3	1	4	1	2	3	1	2	3	2	4	2	4	1	1	3	4	3	1	1	3	1	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	
74	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	
75	2	2	4	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	1	3	2	2	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
78	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	1	1	4	3	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	
79	2	3	4	2	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	1	3	4	4	
80	2	3	2	1	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	4	4	3	3	3	1	4	2	2	4	2	2	4	4	
81	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	1	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2	4	4	
82	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	
83	1	4	2	1	1	1	2	2	3	4	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	4	2	1	4	1	1	3	3	
84	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	1	1	2	4	4	

### Matriz de datos del estrés laboral

Leyenda:

0= nunca, 1= pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días.

N°	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	1	1	3	6	0	1	6	1	3	0	0	4	0	3	6	0	5	3	5	4	4	3
2	3	1	2	6	0	0	6	0	4	1	1	4	2	2	0	4	4	4	4	1	1	2
3	2	2	1	6	0	0	4	1	4	0	4	2	1	3	6	1	4	4	3	2	4	0
4	1	1	2	6	0	0	4	4	5	1	4	4	0	5	6	0	4	4	3	1	2	1
5	2	1	2	4	0	0	4	0	3	0	3	4	3	1	0	0	4	4	4	1	5	0
6	2	1	2	4	0	0	2	1	1	0	0	4	0	2	0	0	4	4	4	0	1	0
7	2	1	2	2	4	0	0	4	0	4	0	0	4	1	4	0	4	4	4	1	1	0
8	2	3	3	4	0	0	4	0	4	0	0	4	0	0	0	0	4	3	4	0	2	0
9	2	1	1	4	0	1	4	1	4	0	0	1	0	2	0	0	4	4	3	0	1	0
10	1	0	1	2	1	0	4	0	1	4	0	2	0	3	4	1	2	1	2	2	1	0
11	3	2	1	4	0	1	2	3	4	0	0	2	1	1	0	0	2	4	3	2	2	0
12	2	2	1	3	0	1	1	2	4	0	0	4	0	2	0	0	4	3	4	3	5	0
13	2	1	3	4	1	0	1	3	3	0	0	4	0	1	0	0	3	4	4	1	2	1
14	2	4	3	1	1	0	3	2	2	0	0	2	0	1	0	1	2	4	4	0	2	0
15	2	1	0	4	0	3	2	2	1	0	0	2	0	2	4	0	3	4	2	0	2	0
16	4	2	3	6	0	1	6	0	6	0	0	4	0	0	0	0	6	4	4	0	0	2
17	2	1	5	3	4	3	2	1	1	3	4	5	3	1	2	1	3	4	5	1	1	1
18	3	5	1	6	2	1	5	2	3	3	3	5	1	1	4	5	5	2	0	3	1	3
19	1	5	1	5	3	4	2	5	3	2	5	3	2	3	3	4	5	1	1	1	1	1
20	3	5	1	2	2	4	2	3	1	1	3	3	4	2	2	5	3	3	4	4	1	1
21	0	4	2	3	4	3	2	2	2	1	2	1	1	2	4	4	4	3	4	1	1	0
22	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1
23	0	0	6	6	6	3	4	6	6	6	4	4	4	5	5	6	6	5	4	2	0	4
24	2	4	1	6	6	5	6	6	5	6	6	5	2	1	1	2	6	5	2	1	1	2
25	0	0	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	5	1	1	1	2
26	0	0	2	2	4	6	6	4	4	4	1	6	0	6	1	2	3	2	2	2	1	1
27	0	0	1	2	4	3	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	1	1	2	2	2	1
28	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	6	4
29	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	6	4
30	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	6	6	0

31	1	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	4	5	4	4	5	3	2
32	0	2	2	1	1	1	2	0	1	0	0	5	0	0	1	2	3	2	6	4	6	1
33	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	0	6	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
34	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	3
35	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1
36	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	0	6	0	5	6	6	6	6	4	0	1	0
37	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	0	6	0	5	6	6	6	6	4	0	1	0
38	6	0	0	5	6	6	6	3	2	0	0	6	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
39	6	0	0	5	6	6	6	3	2	0	0	6	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
40	3	0	0	0	5	6	0	6	3	2	0	0	6	6	5	6	6	6	4	0	2	0
41	3	0	5	6	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	4	0	0	3	0	0
42	3	0	0	5	0	0	6	3	2	6	0	6	0	5	6	6	4	0	2	0	4	0
43	5	3	6	3	0	4	4	6	3	4	5	4	5	5	0	3	5	5	5	4	2	6
44	2	1	0	5	0	0	6	3	2	0	0	1	1	6	5	0	5	5	3	0	2	0
45	2	0	1	2	5	0	0	6	3	2	0	0	6	6	5	0	6	6	6	0	6	0
46	2	0	1	2	5	0	0	6	3	2	0	0	6	6	5	0	6	6	6	0	6	0
47	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	0	6	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
48	1	3	0	0	1	1	2	2	1	0	5	5	0	0	0	0	6	6	6	0	0	0
49	1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
50	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	0	6	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
51	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	1
52	0	0	0	6	0	0	6	0	2	0	6	6	4	2	0	0	4	2	6	0	2	0
53	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
54	2	0	0	4	5	0	0	0	6	3	2	0	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
55	2	0	0	4	5	0	0	0	6	3	2	0	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
56	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	0	6	0	5	6	0	6	6	4	0	2	0
57	6	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
58	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
59	5	0	2	5	0	1	5	2	6	1	0	5	0	3	0	6	5	6	6	0	2	2
60	5	0	2	5	0	1	5	2	6	1	0	5	0	3	0	6	5	6	6	0	2	2
61	3	0	0	5	0	0	6	3	2	0	6	6	6	5	6	0	6	6	4	0	2	0
62	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
63	0	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1
64	2	4	1	3	1	5	1	1	0	0	1	1	2	4	0	0	1	2	2	0	0	1
65	2	4	1	3	1	5	1	1	0	0	1	1	2	4	0	0	1	2	2	0	0	1
66	2	0	4	4	0	1	6	1	6	6	6	5	5	1	0	3	1	1	1	6	5	6
67	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	0
68	0	2	1	1	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1
69	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1
70	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1
71	6	0	5	4	0	4	5	2	0	0	0	5	1	3	0	5	6	3	3	3	0	0

72	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	0
73	0	0	0	6	0	0	6	1	6	6	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	6
74	3	0	0	0	0	1	2	3	5	2	2	6	0	6	0	0	6	5	5	0	6	0
75	5	2	4	3	3	4	1	5	6	4	4	3	5	5	4	3	3	1	0	1	4	3
76	0	1	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	0	1	0
77	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	2	3	1	0	1	2	1	2	1	0
78	2	0	0	6	0	1	6	0	6	1	0	6	0	3	0	0	6	6	6	0	2	0
79	4	3	4	6	5	5	6	5	6	0	0	6	2	4	0	0	6	6	6	5	4	4
80	5	3	2	5	0	5	6	5	6	1	1	5	1	5	0	5	6	5	5	0	1	0
81	1	0	0	6	0	3	6	0	6	1	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
82	2	0	0	3	0	1	6	0	6	1	0	6	0	3	0	0	6	6	6	3	2	4
83	1	0	0	6	0	0	0	1	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	0	0	0	0
84	3	4	2	3	4	0	6	3	4	4	3	6	0	0	0	0	0	4	4	0	0	4